

## Management et Communication

### INFORMATIONS

CODE PRODUIT :  
CEI139A

#### PUBLIC CONCERNÉ :

- Responsables d'accueil, secrétaires

#### NIVEAU :

Pratique courante

#### DURÉE :

1 jour(s) (6,0 heures)

#### PRÉREQUIS :

- Aucun

#### MODALITÉS D'EXÉCUTION

Formation en présentiel ou Visioformation

#### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Type de formation : inter, intra ou commandé

L'animation pédagogique permet de susciter l'engagement des stagiaires et de favoriser l'interactivité avec le formateur

Animation pédagogique ponctuée de questions/réponses entre les stagiaires et le formateur

Mise en oeuvre pédagogique par des exemples pratiques et des mises en situation professionnelles illustrant la théorie

Un support de formation est mis à disposition de chaque stagiaire préalablement à la formation de manière dématérialisée

#### MODALITÉS TECHNIQUES

En présentiel : salle de formation adaptée avec tableaux et vidéoprojecteur ; respect des règles sanitaires et de sécurité d'accueil du public

En visioformation : plateforme de visioconférence adaptée à l'animation pédagogique (interactions orales ou écrites, partage d'écrans et de documents en direct, replay) ; accompagnement technique possible par assistance téléphonique pour la première connexion et la découverte environnementale de la plateforme

#### MODALITÉS D'ENCADREMENT

Inafon s'assure préalablement à la formation que le formateur dispose des qualités pédagogiques et des compétences techniques d'expertise nécessaires pour dispenser la formation

#### MODALITÉS DE SUIVI ET APPRÉCIATION DES RÉSULTATS

Émargement par les stagiaires participants et l'intervenant

Feuille d'émergence signée ou régularisée par l'édition du rapport des connexions à la plateforme de visioconférence

Évaluation à chaud à l'issue de la formation :

- un quiz en ligne est adressé à chaque stagiaire afin de lui permettre d'évaluer ses connaissances et compétences acquises au cours de la formation. Les résultats de l'évaluation restent confidentiels pour chaque stagiaire ;

- un questionnaire en ligne de satisfaction de fin de formation est adressé à chaque stagiaire (enquête mesurant la qualité organisationnelle et pédagogique de la formation).

#### REMISE D'UNE ATTESTATION

Une attestation de présence et un certificat de réalisation de formation sont remis à chaque stagiaire à l'issue de la formation

## L'accueil et le secrétariat au quotidien

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

À la fin de la formation le bénéficiaire sera capable de :

- Identifier un accueil téléphonique et en face à face de qualité
- Connaître les bonnes pratiques de la gestion des courriels

### CONTENU :

Constitution du groupe, recueil des attentes

Gestion de l'accueil en face à face

- *définition d'un accueil de qualité*
- *gestion des imprévus*
- *accueil du client sans rendez-vous*

Gestion de la relation téléphonique

- *notions d'écoute, de reformulation, différentes questions*
- *vocabulaire à utiliser*

Gestion des courriels

- bonnes pratiques de la gestion des mails

Clôture de la journée